

Kontakt-Management-Lösungen der neuesten Generation

Ergonomie von FrontEnd-Anwendungen

Unger, Welsow & Company GmbH
callcenter comptence

Unger, **Welsow** & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit



Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow

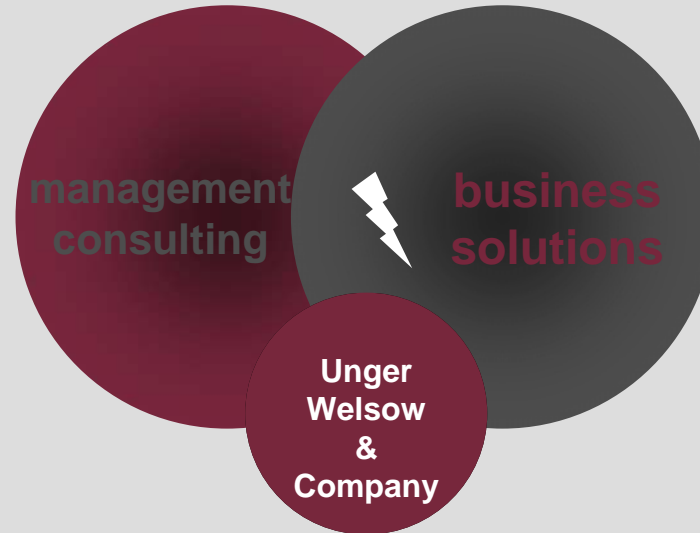
Geschäftsführer / Gesellschafter

- Ausbildung im Automotive-Bereich
- Studium an der Universität Paderborn und am Royal Melbourne Institut of Technology
- IT-Berater/Projektmanager im Finanzdienstleistungsbereich 1996-2000
- Geschäftsführende Tätigkeiten seit 2000
- TQM-Coach, EFQM-Assessor, LEP-Assessor 2004
- Wissenschaftliche Kooperation mit dem Heinz-Nixdorf-Institut der Universität Paderborn im Bereich Softwareergonomie

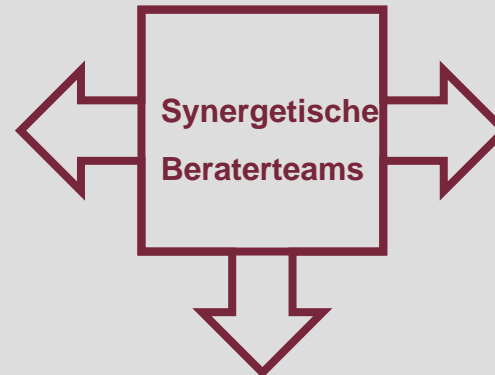
Unger, Welsow & Company

Unser Konzept: kompetente Beratung aus einer Hand

Unger, Welsow & Co.
tele)data
Softwarequalität
Softwareergonomie
Fazit



Qualitätsmanagement
Prozessmanagement
Informationssysteme



Datenmanagement
CallCenter-Lösungen
Informationssysteme

Projektbegleitende Qualifizierungsmaßnahmen

Auszug Kundenreferenzen

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Automotive:

Hella KG a.A. Hueck & Co., DaimlerChrysler AG, Geesink
Norba Group

Finanzdienstleistung:

Deutsche Bank AG

Elektronik:

ContaClip, Sonepar

Discounter:

KiK Textilien, T€Di

CallCenter:

@Friends, Medialog, SDT

tele)data SQL – als Referenzprodukt

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

tele) data

Kunden finden – Kunden binden

Kontaktmanagement-Software

Referenz: seit 1989 im Einsatz
aus der Praxis für die Praxis

Schwerpunkt: Outbound-Kampagnen

Technologien: SQL-Server
MS .NET Framework

Stand: CallCenterWorld 2005
Stand 1C2

Weitere Infos: www.callcenter-competence.de
www.uw-c.de

Forschungsprojekt:

Steigerung der Produktivität durch Optimierung der
CallCenterAgent-Arbeitsplätze

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Was ist Softwarequalität?

ISO 9126

Funktionalität

Zuverlässigkeit

Effizienz

Wartbarkeit

Portabilität

Benutzbarkeit

Softwareergonomie

Unger, Welsow & Co.
tele)data
Softwarequalität
Softwareergonomie
Fazit

*„**Gebrauchstauglichkeit** [ist] das Ausmaß, indem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte **Ziele effektiv, effizient und mit Zufriedenheit zu erreichen.**“*

ISO 9241-11

Softwareergonomie hat die Aufgabe die Gebrauchstauglichkeit zu steigern!

Aber warum?

Zielorientierung

Ziele einer ergonomischen Anwendung

Steigerung der Produktivität

Kostensenkung oder Erfolgssteigerung

Primäres Ziel jeder
gewinnorientierten
Unternehmensführung

Unger, Welsow & Co.
tele)data
Softwarequalität
Softwareergonomie
Fazit

Interessengruppen und -konflikte

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Unternehmensführung

Telefonrate steigern

Erfolgsrate steigern

Betreuungskosten senken

Anwendungsbetreuung

Entlastung im Tagesgeschäft

Benutzer

Identifikation mit der Lösung

Individualisierung

Call Center-Bereich: Erfolgsquote steigern

Mitarbeitervertretung

Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften

Profilierungsbereich



Softwareergonomie – wann?

Analyse vorhandener Systeme

IST- Zustand => Verbesserungspotenziale
=> Wegweiser

Weiterentwicklung bestehender Systeme

IST- Zustand => lernorientiert Aspekt

Anbindung neuer externer Systeme

Homogenität => Einarbeitung / Akzeptanz
=> Effizienz

Auswahlprozess einer Anwendung

Unterstützung in der Entscheidungsfindung
=> Kosten-Nutzen-Verhältnis
=> Mindeststandard (gesetz./ intern)

Beauftragung einer Neuentwicklung

Pflichtenheft / Anforderungsprofil
Auswahl externer Dienstleister / Projektverantw.

Softwareergonomie – sinnvoll?

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt!

Qualitätsanforderung: Präsentation



Präsentation: Prägnanz Schrift

Telemarketing

Telemarketing Pause Einzel-/Sammelbrief

Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket

tele data

Herr Alexander

Vorbereitungszeit 00:00:39

Kontaktaufnahme

Aktionsdaten

Datenerfassung & Validierung

Anrede Herr Priorität 1

Titel

Vorname Alexander

Nachname

Kundennummer 84080795 Geburtstag 02.02.1984

Telefon

Mobil

Straße Dorfstr. 30

LKZ PLZ Ort D Schlöben

bildschirmgeeignete Schriften

kontrastreiche Darstellung

pers. Wiedervorlagen

Pool-Wiedervorlagen

Listenansicht

bisherige Aktionen

bisherige Aufträge

Anrufe

Aktionsdaten des gewählten Anruf

Datum	User ID	Kontaktart	Mart	Anruf Ergebnis	Aktions Typ
16.09.2004 14:48	hartwig	Fehlversuch	P		

Telefonieren

AB

Auflegen

Projektverweilzeit: 00:00:40

20.02.2005 16:25:28

Präsentation: Prägung Farbe

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a blue header bar. Below the header, the text "Telemarketing Pause Einzel-/Sammelbrief" is visible. The main content area has a green bar with "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and "tele data" on the right. The interface is divided into several sections:

- Header:** "Herr Alexander" on the left and "Vorbereitungszeit 00:00:39" on the right.
- Navigation:** Three tabs: "Kontaktaufnahme" (selected), "Aktionsdaten", and "Datenerfassung & Validierung".
- Form:** A form for contact details. The "Telefon" field is highlighted in yellow. A red circle highlights the "Kontaktaufnahme" tab and the form fields.
- Comments:** A "Kommentar" field with a text area.
- Buttons:** "Telefonieren", "AB", and "Auflegen" at the bottom.
- Footer:** "Projektverweilzeit: 00:00:40" and "20.02.2005 16:25:28".

Annotations with red arrows and boxes:

- A box with the text "Farbbedeutungen kontextrichtig nutzen" points to the yellow highlight on the phone number field.
- A box with the text "Kontrastreiche aber wenig gesättigte Farben" points to the blue header bar and the green project bar.
- A box with the text "Spezielle Bedeutungen durch Farben signalisieren" points to the yellow highlight on the phone number field.

Präsentation: Strukturiertheit

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a menu bar containing "Telemarketing", "Pause", and "Einzel-/Sammelbrief". The main header displays "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and the "tele data" logo. The interface is divided into several sections:

- Header:** "Herr Alexander" on the left and "Vorbereitungszeit 00:00:39" on the right.
- Form Fields:** A form for contact details including "Anrede" (Herr), "Priorität" (1), "Titel", "Vorname" (Alexander), "Nachname", "Kundennummer" (84080795), "Geburtstag" (02.02.1984), "Telefon", "Mobil", "Straße" (Dorfstr. 30), and "LKZ PLZ Ort" (D Schlöben).
- Buttons:** "x/v" and navigation arrows are present near the priority field.
- Annotations:**
 - A red circle highlights a button in the "Aktionen" section.
 - A red arrow points from a text box "Stapeln statt Umranden" to the circled button.
 - A red arrow points from a text box "Spalten bilden" to a column header in the "Anrufe" table.
- Table:** A table titled "Anrufe" with columns "Datum", "User ID", "Kontaktart", "MArt", "Anruf Ergebnis", and "Aktions Typ". It contains one row: "16.09.2004 14:48", "hartwig", "Fehlversuch", "P".
- Footer:** "Telefonieren", "AB", and "Auflegen" buttons. The bottom right corner shows "Projektverweilzeit: 00:00:40" and "20.02.2005 16:25:28".

Präsentation: Lokalität

Telemarketing Einzel-/Sammelbrief

Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket **tele data**

Bitte wählen Sie die Nummer 0162- Telefonzeit 00:00:31

Kontaktaufnahme		Aktionsdaten		Datenerfassung & Validierung			
Aktionsdatenbeschreibung		Kommentar					
Ebene 1		Ebene 2		Ebene 3		Ebene 4	
Begrüßung Minutenpakete Kein Interesse Kundeneinschätzung Optionen im Aktionszeitraum n.e. / z.Zt. i...		Happy Wochenende Happy Abend SMS 50 Paket SMS 150 Paket Taktung 10/10 Fremdnetze					

bisherige Aktionen | **aktuelle Auswahl** | aktuelle Aufträge | Einwandbehandlung | Zusatzinformationen 2

Aktionsstamm\Begrüßung\Zielperson
Aktionsstamm\Kundeneinschätzung\Kunde zufrieden
Aktionsstamm\Minutenpakete\500

Handlungs- und Wahrnehmungsraum koppeln

Gewählten Eintrag löschen

▶ Gespräch aufnehmen | AB | **Auflegen** | Speichern und Weiter

Projektverweilzeit: 00:06:46 20.02.2005 16:31:34

Präsentation: Orientierbarkeit

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a subtitle "Telemarketing Einzel-/Sammelbrief". The main header displays "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and "tele data". A progress bar indicates "Telefonzeit 00:00:31".

Annotations include:

- A red oval around the project title "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket".
- A red oval around the instruction "Bitte wählen Sie die Nummer 0162-".
- A red oval around the "Aktionsdaten" tab.
- A red oval around the "Happy Wochenende" option in the "Ebene 2" column.
- A red oval around the "Kommentar" field.
- A red box with the text "Zustand und Handlungsalternativen vollständig visualisieren" and arrows pointing to the "Aktionsdaten" tab and the "Happy Wochenende" option.

The interface is divided into several sections:

- Kontaktaufnahme** (circled in red)
- Aktionsdaten** (circled in red)
- Datenerfassung & Validierung**

The "Aktionsdaten" section is further divided into:

- Aktionsdatenbeschreibung**
- Kommentar** (circled in red)

The "Aktionsdaten" section is organized into four levels (Ebene 1 to Ebene 4):

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3	Ebene 4
Begrüßung Minutenpakete Kein Interesse Kundeneinschätzung Optionen im Aktionszeitraum n.e. / z.Zt. i...	Happy Wochenende Happy Abend SMS 50 Paket SMS 150 Paket Taktung 10/10 Fremdnetze		

Below the levels, there are tabs for:

- bisherige Aktionen
- aktuelle Auswahl
- aktuelle Aufträge
- Einwandbehandlung
- Zusatzinformationen 2

The "aktuelle Auswahl" tab is active, showing a list of actions:

- Aktionsstamm\Begrüßung\Zielperson
- Aktionsstamm\Kundeneinschätzung\Kunde zufrieden
- Aktionsstamm\Minutenpakete\500

At the bottom, there are buttons for:

- Gespräch aufnehmen
- AB
- Auflegen
- Speichern und Weiter

The status bar at the bottom right shows "Projektverweilzeit: 00:06:46" and "20.02.2005 16:31:34".

Softwareergonomie – sinnvoll?

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt!

Qualitätsanforderung: Präsentation

Qualitätsanforderung: Interaktion



Interaktion: Rückmeldung



- Gestaltung von Meldungsfenstern:
1. Klassifizierung
 2. Schaltflächenbeschriftung
 3. Meldungstitel
 4. Reihenfolge auf Kontext abstimmen

Interaktion: Beeinflussbarkeit

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a subtitle "Telemarketing Einzel-/Sammelbrief". The main header reads "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and "tele data". The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** "Bitte wählen Sie die Nummer 0162-" and "Telefonzeit 00:00:31".
- Navigation:** "Kontaktaufnahme", "Aktionsdaten", "Datenerfassung & Validierung".
- Main Content:** "Aktionsdatenbeschreibung" and "Kommentar". Below this are four levels: "Ebene 1" (Begrüßung, Minutenpakete, Kein Interesse, Kundeneinschätzung, Optionen, im Aktionszeitraum n.e. / z.Zt. i...), "Ebene 2" (Happy Wochenende, Happy Abend, SMS 50 Paket, SMS 150 Paket, Taktung 10/10, Fremdnetze), "Ebene 3", and "Ebene 4".
- Bottom Section:** "bisherige Aktionen", "aktuelle Auswahl", "aktuelle Aufträge", "Einwandbehandlung", "Zusatzinformationen 2". Below this are buttons: "Gespräch aufnehmen", "AB", "Auflegen", "Speichern und Weiter", and "Gewählten Eintrag löschen".

Annotations in red boxes and arrows highlight specific interaction features:

- Prozess unterbrechbar (Pause):** Points to the "Telemarketing" window title bar.
- Prozess wiederholbar:** Points to the "aktuelle Auswahl" tab.
- Prozess rückgängig machen:** Points to the "Gewählten Eintrag löschen" button.
- Prozess abbrechbar:** Points to the "Auflegen" button.

At the bottom right, the status bar shows "Projektverweilzeit: 00:06:46" and "20.02.2005 16:31:34".

Interaktion: Ausführbarkeit

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a subtitle "Telemarketing Einzel-/Sammelbrief". The main header reads "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and "tele data". A status bar at the top right shows "Telefonzeit 00:00:31".

The interface is divided into several sections:

- Kontaktaufnahme**: A button at the top left, circled in red.
- Aktionsdaten**: A section containing "Aktionsdatenbeschreibung" and "Kommentar" fields.
- Ebenen**: A grid of options categorized into "Ebene 1" and "Ebene 2".
 - Ebene 1**: Begrüßung, Minutenpakete, Kein Interesse, Kundeneinschätzung, Optionen, im Aktionszeitraum n.e. / z.Zt. i...
 - Ebene 2**: Happy Wochenende (highlighted), Happy Abend, SMS 50 Paket, SMS 150 Paket, Taktung 10/10, Fremdnetze.
- Navigation**: A horizontal bar with buttons: "bisherige Aktionen" (circled in red), "aktuelle Auswahl", "aktuelle Aufträge", "Einwandbehandlung", and "Zusatzinformationen 2".
- Content Area**: A list of action items:
 - Aktionsstamm\Begrüßung\Zielperson
 - Aktionsstamm\Kundeneinschätzung\Kunde zufrieden
 - Aktionsstamm\Minutenpakete\500
- Buttons**: "Gewählten Eintrag löschen", "Gespräch aufnehmen" (circled in red), "AB", "Auflegen", and "Speichern und Weiter".
- Status Bar**: "Projektverweilzeit: 00:06:46" and "20.02.2005 16:31:34".

Red arrows point from a text box to the "Happy Wochenende" option, the "aktuelle Auswahl" button, and the "Gespräch aufnehmen" button.

Anpassung an sensorische und motorische Fähigkeiten

- Größe der Schaltflächen
- Maus- oder Tastatursteuerung

Interaktion: Anpassbarkeit

Telemarketing Einzel-/Sammelbrief

Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket **tele data**

Herr Alexander Menzel Telefonzeit 00:02:30

Kontaktaufnahme | **Aktionsdaten** | **Datenerfassung & Validierung**

Kontaktdaten Ansprechpartner

Anrede: Herr Priorität: 1 < 1/1 >

Titel:

Vorname: Alexander

Nachname:

Kundennummer: 84080795 Geburtstag: 02.02.1984

Telefon: 0162-;

Mobil:

Straße: Dorfstr. 30

LKZ PLZ Ort: D Schlöben

Postf PLZ Ort:

Kunde seit: 13.03.2004

derzeitiger Tarif: Vodafone-Sun 60/1 s-Takt

Anzahl SMS: SMS FN+VF 33 / Fremd 1

Kennwort: 1

Matchcode: M2/ P94/ K97602

Kontaktdaten Firma

FN+VF €: 3

Fremd Minuten: 0

Fremd €: 0

Zahlungsweise: Bankeinzug Rechnung

Kontoinhaber:

Bank:

Bankleitzahl: Kontonummer:

Projektverweilzeit: 00:08:44 20.02.2005 16:33:32

Anpassung an den Prozess, Benutzer und die Aufgabe

Interaktion: Flexibilität

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a subtitle "Telemarketing Einzel-/Sammelbrief". The main header displays "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and the "tele data" logo. The interface includes a call duration indicator "Telefonzeit 00:01:09" and a prompt "Bitte wählen Sie die Nummer 0173-2432009".

The main content area is divided into three sections: "Kontaktaufnahme", "Aktionsdaten", and "Datenerfassung & Validierung". The "Aktionsdaten" section contains a description of the customer and a list of actions in a table:

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3	Ebene 4
Begrüßung Minutenpakete Kein Interesse Kundeneinschätzung Optionen im Aktionszeitraum n.e. / z.Z. i... Termin vereinbaren			

A red oval highlights the "Termin vereinbaren" button in the table. A text box with a red border and a red arrow pointing to the button contains the text: "Verschiedene sinnvolle Möglichkeiten zum Erreichen eines gewünschten Systemzustandes anbieten".

Below the table is a section for "bisherige Aktionen", "aktuelle Auswahl", "aktuelle Aufträge", "Einwandbehandlung", and "Zusatzinformationen 2". At the bottom, there are buttons for "Gespräch aufnehmen", "Termin vereinbaren" (circled in red), "Auflegen", and "Speichern und Weiter". A "Gewählten Eintrag löschen" button is also present.

The bottom status bar shows "Projektverweilzeit: 00:01:35" and "21.02.2005 09:15:48".

Interaktion: Eingabeminimalität

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a subtitle "Telemarketing Einzel-/Sammelbrief". The main header reads "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket" and "tele data". The interface includes a "Bitte wählen Sie die Nummer 0162-" prompt and a "Telefonzeit" indicator showing "00:00:31".

The main content area is divided into sections: "Kontaktaufnahme", "Aktionsdaten", and "Datenerfassung & Validierung". Under "Aktionsdaten", there are two columns: "Aktionsdatenbeschreibung" and "Kommentar". The "Aktionsdatenbeschreibung" is further divided into four levels (Ebene 1 to Ebene 4). Ebene 1 contains a list of options: "Begrüßung", "Minutenpakete", "Kein Interesse", "Kundeneinschätzung", "Optionen", and "im Aktionszeitraum n.e. / z.Zt. i...". Ebene 2 is highlighted with a red oval and contains the following options: "Happy Wochenende", "Happy Abend", "SMS 50 Paket", "SMS 150 Paket", "Taktung 10/10", and "Fremdnetze". A red arrow points from a callout box to the "Happy Wochenende" option.

The callout box contains the following text:

Unnötige Zustandsübergänge vermeiden
Einfachste Beispiel:
Standardwerte anbieten

Below the main form, there are tabs for "bisherige Aktionen", "aktuelle Auswahl", "aktuelle Aufträge", "Einwandbehandlung", and "Zusatzinformationen 2". The "aktuelle Auswahl" tab is active, showing a list of actions: "Aktionsstamm\Begrüßung\Zielperson", "Aktionsstamm\Kundeneinschätzung\Kunde zufrieden", and "Aktionsstamm\Minutenpakete\500".

At the bottom, there are buttons for "Gespräch aufnehmen", "AB", "Auflegen", and "Speichern und Weiter". A "Gewählten Eintrag löschen" button is also present.

The status bar at the bottom shows "Projektverweilzeit: 00:06:46" and "20.02.2005 16:31:34".

Softwareergonomie – sinnvoll?

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt!

Qualitätsanforderung: Präsentation

Qualitätsanforderung: Interaktion

Qualitätsanforderung: Konventionen



Konventionen

Systemkonsistenz

Das System sollte in sich konsistent aufgebaut sein.

- Benutzereingaben
- Bildschirmobjekte
- Gestaltung der Oberflächen

Plattformkonsistenz

Das System bezieht sich auf die Gestaltungsempfehlungen des Betriebssystemherstellers.

Aufgabenkonformität

Begriffe, Bildschirmaufbau und Ablaufsteuerung sollte der Arbeitsaufgabe und der Branche angepasst sein.

Kulturelle Kohärenz

Konventionen im Einsatzfeld sollten berücksichtigt werden, wie z.B. nationale, berufsgruppen- bzw. fachspezifische und firmenbezogene Aspekte.

Softwareergonomie – sinnvoll?

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt!

Qualitätsanforderung: Präsentation

Qualitätsanforderung: Interaktion

Qualitätsanforderung: Konventionen

Prozessschritte abbilden



Realitäten abbilden - Arbeitsablauf

The screenshot shows a software window titled "Telemarketing" with a subtitle "Passives Telemarketing Projekt: 4803 TEST-Projekt Minutenpaket". The interface is divided into three main sections, each circled in red and labeled with a step:

- Kontaktaufnahme** (Step 1): Includes fields for "Anrede" (Herr), "Titel", "Vorname" (Alexander), "Nachname", "Anzahl" (30), and "Priorität" (1). A red arrow points from the "Anrede" field to the "Aktionsdaten" section.
- Aktionsdaten** (Step 2): Includes a "Kommentar" text area. A red arrow points from the "Kommentar" area to the "Datenerfassung & Validierung" section.
- Datenerfassung & Validierung** (Step 3): The rightmost section of the interface.

At the bottom, there are buttons for "Telefonieren", "AB", and "Auflegen". A status bar at the very bottom shows "Projektverweilzeit: 00:00:40" and "20.02.2005 16:25:28".

Schritt 1:
Vorbereitung und
Gesprächsaufnahme

Schritt 2:
Gesprächsablauf und
Ergebnisspeicherung

Schritt 3:
Validierung und
Nachbereitung

Datum	User ID	Kontaktart	MArt
16.09.2004 14:48	hartwig	Fehlversuch	P

Softwareergonomie – sinnvoll?

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt!

Qualitätsanforderung: Präsentation

Qualitätsanforderung: Interaktion

Qualitätsanforderung: Konventionen

Prozessschritte abbilden

Reduzierung erzwungener Sequenzialität

Reduzierung erzwungener Sequenzialität

These

Der Benutzer sollte möglichst ohne Einschränkungen seinen Arbeitsablauf selbst bestimmen können. Forschungsergebnisse zeigen eine deutliche Steigerung der Produktivität.

Ausnahmen

Aufgabenbezogene Einschränkungen im Arbeitsablauf können nicht immer vermieden werden.

Beispielsweise:

Eingabe der Kundennummer als Start eines Prozesses

Alter Hut für Produktionsprozesse

Umstellung von Fließbandarbeit nach Gruppenarbeit

- Mitarbeiter besser qualifiziert
- Motivation der Mitarbeiter höher
- Engagement und Identifikation deutlich gesteigert

Reduzierung erzwungener Sequenzialität

CallCenter Umfeld

Softwareprodukte sind sehr stark sequenziell ausgerichtet

Grundphilosophie einiger CallCenter

- => Telefonieren anhand eines Skriptes
- => Feste Reihenfolge von Dateneingaben
- => Keinerlei Einflussnahme des CallAgent
- => Kundenbedürfnisse werden ignoriert

**Kein ausschließliches Softwareergonomieproblem
sondern vorhandene Unternehmensphilosophien**

Softwareergonomie – sinnvoll?

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt!

Qualitätsanforderung: Präsentation

Qualitätsanforderung: Interaktion

Qualitätsanforderung: Konventionen

Prozessschritte abbilden

Reduzierung erzwungener Sequenzialität

Individualisierungsmöglichkeiten

JA => Produktivitätssteigerung

NEIN => Benutzer schränken sich selbst ein

Unger, Welsow & Co.

tele)data

Softwarequalität

Softwareergonomie

Fazit

Fazit

Anforderungen an die Softwareergonomie in den unterschiedlichsten Phasen möglich

Verschenktes Potenzial in vielen Unternehmungen

Kosten-Nutzen-Verhältnis ausschlaggebend

Verschiedene Interessengruppen berücksichtigen

Warum sind CallCenter-Anwendungen besonders für eine Optimierung geeignet:

1. Kernprozess wird von vielen Benutzern genutzt
2. Kernprozess wird häufig durchlaufen
3. Motivation der Benutzer für Erfolg entscheidend

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihre

Unger, Welsow & Company
Technologiepark 12

33100 Paderborn
Stand 1C2

www.callcenter-competence.de

www.uw-c.de